

Identificación de las variables de contexto que promueven la calidad de la enseñanza en educación superior¹

Edna Luna Serrano
ednalunaserrano@gmail.com
Oliva Adela Rosales Rodríguez
Universidad Autónoma de Baja California, México

Resumen

El propósito del estudio es presentar la estrategia metodológica seguida en la identificación de las variables de contexto orientadas a promover la calidad de la experiencia educativa de los estudiantes de una universidad pública mexicana. A través de un método deductivo se identificaron las políticas nacionales, estatales e institucionales que orientan las acciones de los planes y programas de la institución; desde este marco se caracterizaron los programas, actividades y servicios que forman parte del modelo educativo. Destacan acciones como el Programa de Tutorías, de Orientación Educativa y Psicopedagógica, Becas, Intercambio Estudiantil, Actividades de Investigación, Culturales y Deportivas, Promoción del Aprendizaje de una lengua extranjera, Servicios Bibliotecarios, Servicio de Cómputo, Equipo Laboratorios. Se argumenta a favor de evaluar el impacto de éstos en la satisfacción de los estudiantes.

Palabras clave: programas institucionales; estudiantes universitarios; satisfacción estudiantil; experiencia escolar; políticas estudiantes.

Identification of context variables oriented at promoting quality teaching in higher education

Abstract

The aim of the study is to present the methodological strategy applied in the identification of context variables oriented at promoting quality of educational experience of students from a mexican public university. Through a deductive method, national, state, and institutional policies were identified. These policies guide the actions of the plans and programs of the institution. From these factors, programs, activities and services, that are part of the educational model, were characterized. Some worth noting are; the Tutoring Program, the Educational and Psycho-pedagogical Program, Scholarships, Student Exchange, Research, Cultural and Sports Activities, Fostering the Learning of a Foreign Language, Library Services and Computer, Equipment and Laboratories Service. Arguments are made in favor of assessing their impact on the satisfaction of the students.

¹ Este trabajo se realizó gracias al financiamiento otorgado por la Universidad Autónoma de Baja California al proyecto "Evaluación y formación para la mejorar de la calidad de la enseñanza" en la 16ª convocatoria de apoyo a proyectos de investigación.

Introducción

En América Latina y el Caribe la educación se concibe como uno de los bienes sociales más estimados. La educación como fenómeno social se considera el medio más potente para alcanzar el bienestar individual y colectivo; como una estrategia de fortalecimiento de las potencialidades nacionales, como proceso de disminución de desigualdades y elevación de la justicia social. En esta perspectiva, la educación se reconoce como un bien público, derecho de todos, y un deber del Estado proveer a todos una educación de calidad (Dias-Sobrinho, 2008).

Asimismo, en la década de los noventa del Siglo XX se puso a la calidad de la educación en el centro de la agenda política de la educación superior. Entre los factores que propiciaron este hecho destacan: el crecimiento explosivo de las matrículas e instituciones, los procesos de globalización y competitividad internacional que demandan una educación de calidad, y argumentos como la calidad ayuda a aumentar la competitividad económica, a mejorar los indicadores cualitativos de ciudadanía y ampliar las condiciones de empleabilidad (De la Garza, 2008). En este sentido, una educación de calidad para todos se convierte en un compromiso ineludible para los actores responsables de impartir educación.

Si bien, la calidad de la educación es un concepto polisémico, en este trabajo se considera que alude a las prácticas educativas que involucran variables de nivel macro, meso y micro. En el nivel macro se reconocen a las políticas nacionales e internacionales que orientan los propósitos, planes y programas generales de las Instituciones de Educación Superior (IES) en relación a la actividad docente. El nivel meso involucra las condiciones institucionales que configuran el trabajo docente, así como las características locales que presentan los programas e iniciativas nacionales; y el nivel micro ubica las condiciones institucionales que tienen una influencia directa en la práctica docente en el aula, las cuales pueden ser previas, durante o posteriores al proceso educativo mismo (Canales, Leyva, Luna, y Rueda, 2014).

De acuerdo con esta lógica, la calidad de la enseñanza se conceptualiza no sólo como la interacción entre el profesor y el alumno en el marco del proceso de enseñanza y aprendizaje, involucra también al conjunto de programas de atención al estudiante, así como la infraestructura y equipamiento que la institución pone a disposición de éstos

para su permanencia, tránsito y egreso, con el fin de lograr indicadores de desempeño satisfactorios. Por ello, para asegurar la calidad, no sólo es importante mejorar la acción enseñanza-aprendizaje, también hay que fortalecer el contexto institucional en el que se desenvuelven tanto docentes como estudiantes (Hénard y Leprince-Ringuet, 2008; Hénard, 2010). En este sentido se reconoce que los elementos contextuales y situacionales funcionan como obstáculos o facilitadores de la experiencia educativa tanto para estudiantes como docentes.

En este orden de ideas, las IES han implementado diversos programas orientados a mejorar la calidad de la enseñanza y la experiencia académica. Sin embargo, a pesar del auge en las dos últimas décadas de los procesos de evaluación, una crítica persistente describe la escasa investigación y evaluación sobre el aprendizaje y desarrollo de los estudiantes dentro de los amplios propósitos de la universidad. Sin embargo, no se reportan evidencias suficientes que demuestren el impacto que han tenido los programas dirigidos a la atención de los estudiantes en los indicadores de desempeño de las poblaciones estudiantiles. Así también, las evaluaciones encaminadas a conocer el grado de satisfacción de los programas de apoyo a la calidad de la enseñanza han sido escasos si no es que nulos en la mayoría de las IES mexicanas (Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe y Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la Calidad de la Educación, 2008; Organisation for Economic Co-operation and Development, 2013).

Respecto a los indicadores educativos se reconoce que las IES presentan serios problemas, altas tasas de deserción, bajas tasas de eficiencia terminal, así como rendimientos escolares no satisfactorios. Además, resalta la falta de investigaciones en torno a estos temas. Entre los elementos que se reconocen como limitantes para su estudio destacan dos. El primero relacionado con las diferentes posturas metodológicas para el cálculo de los indicadores. El segundo referido al poco o nulo acceso a los historiales académicos o kárdex. En este sentido, la realización de investigaciones en torno a la cuantificación de la deserción, la eficiencia terminal y el rendimiento escolar se propone como fundamental para conocer su magnitud y sobre todo para el diseño de políticas y acciones que permitan incidir en su atención (Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, 2000, 2001, 2007; Chain y Jácome, 2007).

En México, desde finales de la década de los noventa las IES han implementado

una serie de programas dirigidos a la atención de los estudiantes, se identifican reportes sobre los resultados de los mismos en lo individual, por ejemplo de los programas de tutorías; sin embargo, se carece de información respecto de sus resultados en conjunto.

Ante la situación antes descrita, una alternativa son los estudios de evaluación del rendimiento de los sistemas, si bien éstos tienen como indicador central los niveles de logro o desempeño de los estudiantes (Jornet, López-González y Tourón, 2012), también incluyen una serie de cuestionarios de contexto que recopilan información de: variables de entrada, como las características personales de los estudiantes, docentes y tipo de institución; variables de proceso, unidades que describen el proceso de enseñanza; variables de producto, resultados del logro educativo por áreas curriculares; y de contexto familiar, situación familiar del estudiante (de la Orden y Jornet, 2012).

El mayor problema detectado en los cuestionarios de contexto señala la deficiente definición de las medidas de contexto, producto de la escasa atención a sus procesos de diseño, su carencia de referentes teóricos y sus bajos controles métricos (de la Orden y Jornet, 2012). Conscientes de esta situación, el presente trabajo muestra la aplicación del modelo de Rueda, Luna, Canales y Leyva (2012) en la organización de los factores y variables del contexto.

Objetivo

Identificar las características de los programas orientados a la atención y formación de los estudiantes que promueve la universidad pública en México, a través de las políticas educativas que han dado sustento a los planes del sector educativo; de los documentos rectores, en el caso específico de la Universidad Autónoma de Baja California, México; así como las estrategias diseñadas para su implementación en los programas institucionales.

Método

La investigación se abordó como un estudio analítico, dado el interés en describir e interpretar temas o sucesos acontecidos en el pasado, utilizando como fuente de información diversos documentos (McMillan y Schumacher, 1993). La organización de los materiales y clasificación de las categorías se hizo de acuerdo con la propuesta de Rueda, Luna, Canales, y Leyva (2012) que postula niveles macro, meso y micro para abordar el estudio contexto institucional.

La técnica empleada para identificar los principales planteamientos nacionales e institucionales dirigidos a los estudiantes universitarios fue el análisis de contenido. Dado que ésta tiene como finalidad disgregar o separar el contenido de cualquier comunicación para identificar sus componentes, así como descubrir las relaciones combinatorias entre ellos (Holsti, 1966). El escenario de la investigación fue la Universidad Autónoma de Baja California (UABC), México.

Los materiales utilizados fueron: el Programa Sectorial de Educación 2007-2012; el Plan de Desarrollo Institucional 2007-2010 y 2011-2015; la Encuesta Anual de Ambiente Organizacional del 2007 al 2011; lineamientos del Programa de Tutorías; Programa de Orientación Educativa y Psicopedagógica; Reglamento de Becas; Programa Universitario de Becas; Programa de Intercambio Estudiantil; Programa de Actividades Optativas de Formación Integral con Valor en Créditos; Programa de Formación Profesional y Vinculación; Reglamento General de Bibliotecas; y Reglamento de los Laboratorios de la Facultad de Ingeniería.

Procedimiento.

De manera general, el procedimiento se desarrolló de acuerdo con la siguiente secuencia:

- a) Identificación de las secciones del material a analizar. En cada material se identificaron secciones específicas de estudio.
- b) Separación de las unidades de análisis. Se consideraron los fragmentos del texto que aludían a la atención de los estudiantes y se clasificaron según su componente temático.
- c) Identificación de las dimensiones, subdimensiones, categorías y subcategorías de acuerdo con los criterios establecidos por Holsti (1966); esto es, cumplir con los requisitos de *exhaustividad* (cubrir todas las unidades de análisis), *exclusión mutua* (un segmento de texto no puede pertenecer simultáneamente a más de una categoría) y *único principio clasificatorio* (las categorías deben elaborarse de acuerdo con un solo criterio de ordenación y clasificación). Así, las unidades de análisis se ubicaron en diferentes dimensiones, subdimensiones, categorías y subcategorías dependiendo de su significado.
- d) Interpretación de los hallazgos. Se revisó la correspondencia discursiva entre las iniciativas que se privilegian en los documentos y las acciones que se proponen para su promoción. Asimismo, se calculó el porcentaje de correspondencia entre las políticas federales y las institucionales de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\%Correspondencia = \left(\frac{TPI}{TPF} \right) * 100$$

Donde:

TPI = Número de iniciativas específicas institucionales alienadas al PSE 2007 – 2012.

TPF = Número de líneas de acción federales dirigidas al estudiante universitario.

Resultados

Los resultados se presentan organizados de acuerdo con la estrategia analítica de organización de las variables en niveles: macro, meso y micro. En relación con el nivel macro, en el Plan Sectorial de Educación (PSE) 2007-2010 se identificaron 24 líneas de acción relacionadas con los estudiantes y una en el eje transversal correspondiente al tema de Infraestructura. Tanto en el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) 2007-2010 como en el 2011-2015 se identificaron y alinearon 16 iniciativas específicas con las líneas de acción federales. Por lo tanto, el porcentaje de concordancia entre el PSE y los correspondientes Planes de Desarrollo Institucional fue de 64%.

$$\%Correspondencia = \left(\frac{16}{25} \right) * 100 = 64\%$$

El Anexo 1 contiene una muestra de la alineación de las políticas de atención al estudiante universitario del PSE 2007-2010 y los PDI de la UABC para los periodos 2007-2010 y 2011-2015.

Respecto al nivel meso, con base en las iniciativas específicas de las políticas institucionales se identificaron los siguientes programas con sus respectivas acciones.

- Programa Institucional de Tutorías
- Programa de Orientación Educativa y Psicopedagógica
- Programa de Becas
- Actividades Culturales con valor curricular
- Actividades Deportivas con valor curricular
- Promoción del Aprendizaje de una Lengua Extranjera
- Programa de Intercambio Estudiantil

También, se identificaron acciones institucionales no consideradas en las líneas de

acción del PSE 2007-2012. De manera específica se encontró: actividades de investigación con valor curricular. Además, por la relevancia en la formación de los estudiantes se consideraron los siguientes elementos:

- Servicios Bibliotecarios
- Servicio de Cómputo y Equipo
- Laboratorios

Por ser un elemento para la atención a los estudiantes puesto que la jornada estudiantil puede ser de más de ocho horas diarias de clases en horarios discontinuos se consideró el servicio de cafetería. Cabe mencionar que los PDI 2007-2010 y 2011-2015 contemplan el fortalecimiento de estos elementos para brindar un mejor servicio a la comunidad universitaria y comunidad en general.

A continuación en la Tabla 1 se presentan los programas y servicios organizados en tres dimensiones, la descripción que les corresponde y subdimensiones.

Tabla 1.

Nivel Meso. Dimensión, descripción y subdimensión

Dimensión	Descripción	Subdimensión
Programas Institucionales de Atención al Estudiante	Esta dimensión está conformada por los programas que la UABC ha creado e implementado para atender las diversas necesidades de estudiantes y acompañarlos en su tránsito por la institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Tutorías. • Programa de Orientación. Educativa y Psicológica. • Programa de Becas.
Programas de Fortalecimiento de la Formación Integral	Esta dimensión está conformada por los programas y actividades que tienen como objetivo fortalecer la formación integral del estudiante.	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de intercambio académico. • Actividades de investigación, culturales y deportivas. • Promoción del aprendizaje de una lengua extranjera.
Servicios y Equipamiento	Esta dimensión integra los elementos relacionados con los servicios y el equipo que inciden en la formación de los estudiantes. Se establece con el fin de evaluar las condiciones de los servicios para los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios bibliotecarios. • Servicio de Cómputo y equipo. • Laboratorios. • Cafetería.

Fuente. Elaboración propia con base en los documentos oficiales de la UABC.

En el nivel micro se adaptó la propuesta de Rueda, Luna, Canales y Leyva (2012) tal

como se presenta en la Tabla 2.

Tabla 2.

Nivel Micro. Dimensión, categoría e indicador

Dimensión	Descripción	Categoría
Elementos que repercuten en el proceso de enseñanza-aprendizaje	Esta dimensión integra los elementos institucionales con los que estudiantes y docentes trabajan. Estos elementos inciden de forma directa en el proceso de enseñanza-aprendizaje.	Valoración del programa o plan de estudios.
		Características de los docentes de acuerdo con su perfil y experiencia docente.
		Características de los grupos en relación con su tamaño, nivel académico e intereses profesionales.
		Valoración de las condiciones materiales del aula.
		Valoración del clima del aula respecto a la disciplina, respeto y comunicación.

Fuente. Adaptación de Rueda, Luna, Canales y Leyva (2012).

El anexo 2 incluye el conjunto de variables de contexto clasificadas por niveles, donde el desglose se relaciona con el tipo de unidades de análisis. Por lo tanto, el nivel meso contiene: dimensiones, descripción de las mismas, subdimensiones, categorías e indicadores; y en el nivel micro, ubica una dimensión con su descripción, categorías e indicadores.

Conclusiones

Los estudios de evaluación del rendimiento de los sistemas concentrados en la medición de los resultados obtenidos por los estudiantes, muestran problemas de la educación superior: altas tasas de deserción, bajas tasas de eficiencia terminal y rendimientos escolares no satisfactorios (ANUIES, 2007; Chain y Jácome, 2007); hacen evidente la necesidad de mejorar la educación. Dicha mejora es factible no solo con medir el logro educativo, se requiere de explicaciones que ayuden a su comprensión, lo cual pasa por identificar los principales factores relacionados con los resultados.

La evaluación del contexto educativo recopila información sobre: variables de entrada, variables de proceso, y contexto familiar. Sin embargo, un problema recurrente en los cuestionarios de contexto es la deficiente definición de las medidas de contexto, derivado de la falta de atención a los procesos de diseño y carencia de referentes (de la Orden y Jornet, 2012).

La estrategia metodológica desarrollada en este estudio logró la identificación de las variables de contexto dirigidas a promover la calidad de la enseñanza en una universidad pública. Donde se aplicó el modelo propuesto por Rueda, Luna, Canales y Leyva (2012) para la organización de los programas y acciones que promueven la permanencia y egreso de los estudiantes universitarios. El modelo orientó la clasificación de las variables en macro, meso y micro. En el nivel macro, se encontró una correspondencia significativa entre las políticas federales y las institucionales dirigidas a la atención de los estudiantes. Esto significa que los planes de desarrollo institucional de las dos últimas administraciones de la UABC, se han alineado a los cursos de acción, en su mayoría, propuestos en el PSE 2007-2012. En el nivel meso, los Planes de Desarrollo de la UABC integraron políticas que responden al contexto particular de la institución como el Fortalecimiento del Modelo Educativo de la Universidad y promover actividades de integración de los estudiantes de nuevo ingreso a la vida social, académica y cultural de las instituciones de educación superior.

Este estudio presenta el conjunto de programas y servicios orientados a promover la calidad de la experiencia educativa de los estudiantes, de esta forma operacionaliza el constructo contexto educativo en apego a la realidad institucional. Una asignatura pendiente es desarrollar estrategias de evaluación que permitan valorar su impacto en la calidad de la enseñanza.

Referencias

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2000). *La educación superior en el siglo XXI: líneas estratégicas de desarrollo: una propuesta de la ANUIES*. México: Autor.

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2001). *Deserción, rezago y eficiencia terminal en las IES. Propuesta metodológica para su estudio*. México: Autor.

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2007). *Retención y deserción en un grupo de instituciones mexicanas de educación superior*. Investigaciones. México: Autor.

Canales, A., Leyva, Y., Luna, E., y Rueda, M. (2014). Análisis de las condiciones contextuales para el desarrollo de la docencia. En J. C. Rodríguez (Ed.), *Aportaciones metodológicas a la evaluación a gran escala del aprendizaje y su*

contexto. Guadalajara, Jalisco: Universitaria.

Chain, R., y Jácome, N. (2007). *Perfil de ingreso y trayectoria escolar en la Universidad*. Xalapa, Ver: Universidad Veracruzana, Instituto de Investigaciones en Educación.

Dias-Sobrinho, J. (2008). Calidad, pertinencia y responsabilidad social de la universidad latinoamericana y caribeña. En A. L. Gazzola y A. Didriksson (Eds.), *Tendencias de la educación superior en América Latina y el Caribe* (pp. 87-112). Caracas: IESALC-UNESCO.

De la Garza, J. (2008). Evaluación y acreditación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe. En C. Tünnermann Bernheim (Ed.), *La Educación superior en América Latina y el Caribe: diez años después de la Conferencia Mundial de 1998* (pp. 175-222). Cali: IESALC-UNESCO.

De la Orden, H. A., y Jornet, M. J. (2012). La utilidad de las evaluaciones de sistemas educativos: el valor de la consideración del contexto. *Bordón* 64 (2), 69-88.

Hénard, F. (2010). *Learning our lesson review of quality teaching in higher education*. Paris: OECD. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1787/9789264079281-en>

Hénard, F., y Leprince-Ringuet, S. (2008). *The path to quality teaching in Higher Education*. Retrieved on October, 1, 2010.

Holsti, O. (1966). *Content Analysis for the Social Sciences and Humanities*. Menlo Park, CA: Addison Wesley.

Jornet, M. J. López-González, E. y Tourón, J. (2002). Evaluación de sistemas educativos: teoría y experiencia. *Bordón* 64 (2), 9-11.

McMillan, J., y Schumacher, S. (1993). *Research in Education. A conceptual introduction (3th ed.)*. New York: Harper Collins College Publishers.

Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe, y Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la Calidad de la Educación. (2008). *Reflexiones en torno a la evaluación de la calidad educativa en América Latina y el Caribe*. Santiago, Chile: Autor.

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2013). *Education Today 2013*. París, Francia: Autor. Recuperado de http://www.oecd-ilibrary.org/content/book/edu_today-2013-en

Rueda, M., Luna, E., Canales, A., y Leyva, Y. (2012). *Informe parcial del proyecto «Estudio de las prácticas y condiciones institucionales para el desarrollo de la docencia en universidades iberoamericanas»* (Informe parcial). México.

Secretaría de Educación Pública. (2007). *Programa Sectorial de Educación 2007-2012*. México, D.F.: Autor.

Universidad Autónoma de Baja California. (2003). *Reglamento de Becas*. Mexicali, Baja California: Autor.

Universidad Autónoma de Baja California. (2007). *Plan de Desarrollo Institucional 2007-2010*. Mexicali, Baja California: Autor.

Universidad Autónoma de Baja California. (2008). *Encuesta Anual de Ambiente Organizacional 2007*. Mexicali, Baja California: Autor.

Universidad Autónoma de Baja California. (2009). *Encuesta Anual de Ambiente Organizacional 2008*. Mexicali, Baja California: Autor.

Universidad Autónoma de Baja California. (2010). *Encuesta Anual de Ambiente Organizacional 2010*. Mexicali, Baja California: Autor.

Universidad Autónoma de Baja California. (2011a). *Plan de Desarrollo Institucional 2011-2015*. Mexicali, Baja California, México: Autor.

Universidad Autónoma de Baja California. (2011b). *Encuesta Anual de Ambiente Organizacional 2011*. Mexicali, Baja California: Autor.

Universidad Autónoma de Baja California. (2012a). *Lineamientos de Tutorías*. Mexicali, Baja California, México: Autor.

Universidad Autónoma de Baja California. (2012b). *Programa Universitario de Becas*. Mexicali, Baja California: Autor.

Universidad Autónoma de Baja California. (2012c). *Programa de Intercambio Estudiantil*. Mexicali, Baja California: Autor.

Universidad Autónoma de Baja California. (2012d). *Programa de Actividades Optativas de Formación Integral con Valor en Créditos*. Mexicali, Baja California: Autor.

Universidad Autónoma de Baja California. (2012e). *Programa de Formación Profesional y Vinculación*. Mexicali, Baja California: Autor.

Universidad Autónoma de Baja California. (2012f). *Reglamento General de Bibliotecas*. Mexicali, Baja California: Autor.

Universidad Autónoma de Baja California. (2012g). *Reglamento de los Laboratorios de la Facultad de Ingeniería*. Mexicali, Baja California: Autor.

Anexo 1

Alineación de las políticas federales y las políticas de la UABC

Programa Sectorial de Educación 2007-2012			Plan de Desarrollo Institucional 2007-2010		Plan de Desarrollo Institucional 2011-2015	
Objetivo	Estrategia	Líneas de Acción	Política Institucional e Iniciativa General	Iniciativa Específica y Objetivo	Política Institucional e Iniciativa General	Iniciativa Específica y Estrategia
1. Elevar la calidad de la educación para que los estudiantes mejoren su nivel de logro educativo, cuenten con medios para tener acceso a un mayor bienestar y contribuyan al desarrollo nacional.	1.15 Fomentar la operación de programas de apoyo y atención a los estudiantes, para favorecer su formación integral y mejorar su permanencia, egreso y titulación oportuna.	Contribuir al impulso de programas de tutoría y de acompañamiento académico de los estudiantes a lo largo de la trayectoria escolar para mejorar con oportunidad su aprendizaje y rendimiento académico.	Política Institucional 1. Formación Integral de los Alumnos. Iniciativa General 1.1. Fortalecimiento de la Formación del Alumno.	1.1.4. Fortalecimiento del sistema institucional de tutorías académicas. Al reconocer la importancia de la actividad de tutoría, esta iniciativa se orienta a mejorar los diversos aspectos involucrados en ella, en beneficio de los estudiantes. Objetivo: Coadyuvar en la formación	Política Institucional 1. Impulso a la formación de los alumnos. Iniciativa 1.1. Fortalecimiento del Modelo Educativo de la Universidad. Política Institucional 6. Servicios eficientes a usuarios internos y externos.	1.1.1. Revisión del modelo educativo y de su implementación. Estrategia: Evaluar y redefinir la actividad de tutoría. 6.1.1. Mejoramiento de los servicios y atención a los alumnos. Estrategia: Mejorar el servicio de tutoría.

				integral del alumno.		
--	--	--	--	-------------------------	--	--

Fuente. Elaboración propia, con base en el Programa Sectorial Educativo 2007-2012, el Plan de Desarrollo Institucional 2007-2010 y el Plan de Desarrollo Institucional 2011-2015.

Anexo 2

Nivel Meso. Dimensión Programas Institucionales de Atención al Estudiante

Descripción	Subdimensión	Categoría	Indicador
<p>Esta dimensión está conformada por los programas que la UABC ha creado e implementado para atender las diversas necesidades de los estudiantes y acompañarlos en su tránsito por la institución.</p> <p>Los programas considerados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Tutorías • Programa de Orientación Educativa y Psicológica • Programa de Becas. 	Programa de Tutorías	Actividades o Responsabilidades del tutor que inciden en la formación del estudiante	Convoca a los tutorados, durante cada ciclo escolar, como mínimo.
			Establece comunicación para obtener información general del tutorado a fin de conocer su proyecto académico.
			Reconoce las necesidades específicas que le plantea el tutorado para orientarlo hacia los servicios institucionales de apoyo académico.
			Motiva la toma de decisiones del tutorado para avanzar con éxito en su trayectoria académica
			Motiva al estudiante a reflexionar sobre su proyecto profesional relacionado con su inserción laboral
			Brinda información sobre la estructura y organización del plan de estudios.
			Proporciona información sobre el estatuto escolar.
			Ofrece información acerca del programa de becas.
			Facilita información acerca del programa de intercambio estudiantil.
Brinda información acerca del programa de orientación educativa y psicológica.			

			Proporciona información acerca de las actividades de investigación en las que el tutorado puede participar	
			Ofrece información de los cursos que oferta la UABC para aprender una lengua extranjera.	
			Habilita las unidades de aprendizaje en el Sistema Institucional de Tutorías (SIT) para efectos de reinscripción, acorde con el avance del proyecto académico del tutorado, y de la normatividad universitaria.	
		Actividad o Responsabilidad de la unidad académica que inciden en la formación del tutorado		Proporciona capacitación en el uso del SIT.
				Actualiza oportunamente la información solicitada en el SIT.
		Actividades o Responsabilidades del tutorado que inciden en su formación		Atiende las sesiones de tutorías que le sean requeridas.
				Solicita las tutorías adicionales cuando lo necesite.
				Atiende las orientaciones sugeridas por el tutor.
				Participa en los procesos de evaluación de las tutorías.
		Beneficio del programa		Académico
				Personal
				Global
Programa de Orientación	Servicios de atención al estudiante		Ofrece actividades relacionadas con el desarrollo de habilidades del pensamiento.	
			Ofrece actividades relacionadas con técnicas y hábitos de estudio.	
			Atiende problemas personales y familiares.	

	Educativa y Psicológica	Servicios que inciden en la formación o aprendizaje del estudiante	Ofrece actividades relacionadas con técnicas de manejo del estrés. Las actividades brindadas por el departamento son oportunas. Acerca de la programación de las actividades es adecuada.
	Programas de Becas	Personal	Formación profesional de los encargados adecuada. Personal suficiente (cantidad). Atención por parte de los encargados.
		Beneficio del programa	Académico (Desempeño en la carrera) Personal (formación integral)
		Convocatoria (Información del programa)	Conocimiento del programa de becas.
			Oportuna para poder participar. Contiene Información clara. Conocimiento acerca de los diferentes tipos de becas que se ofrecen.
			Servicio/Atención de los encargados del programa
		Beneficio del programa	Beneficio del programa de becas para la permanencia en la universidad (Para quien tiene o ha tenido Beca Crédito, Prórroga y de Alimentación). Puntualidad del recurso. Importancia del programa de becas (Para quien tiene o ha tenido beca por promedio, deportiva, artística, fomento ciencias naturales y exactas, mérito escolar, compensación, vinculación e investigación).
	Valoración general	Beneficio a quien lo necesita. (Beca Crédito, Prórroga y de Alimentación). Beneficia a quien lo merece (Beca promedio, deportiva, artística, fomento ciencias naturales y exactas, mérito escolar, compensación, vinculación e investigación).	

Fuente. Elaboración propia con base en los documentos oficiales de la UABC.

Nivel Meso. Dimensión Fortalecimiento de la Formación Integral

Descripción	Subdimensión	Categoría	Indicador
<p>Esta dimensión está conformada por los programas y actividades que tienen como objetivo fortalecer la formación integral del estudiante. Se consideran los siguientes programas y actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de intercambio académico. • Actividades de investigación. • Actividades culturales. • Actividades deportivas. • Promoción del aprendizaje de una lengua extranjera. 	Programa de Intercambio Estudiantil	Convocatoria (Información del programa)	Conocimiento del programa de intercambio. Contiene Información claro y comprensiva.
		Servicios de atención	Acceso al programa de intercambio.
			Atención de los encargados.
			Atención oportuna a dudas acerca del programa
	Beneficios (sólo responder quien ha participado)	Académico	
		Personal	
		Global	
	Actividades de Investigación con valor curricular	Oportunidad	Oportunidad
	Actividades Culturales con valor curricular	Oportunidad	Oportunidad
	Actividades Deportivas con valor curricular	Oportunidad	Oportunidad
Promoción del aprendizaje de una lengua extranjera	Oportunidad	Oportunidad	

Fuente. Elaboración propia con base en los documentos oficiales de la UABC.

Nivel Meso. Dimensión Servicios y Equipamiento. (Programa de mejoramiento de los servicios y de la infraestructura de la UABC, PDI

Descripción	Subdimensión	Categoría	Indicador
<p>Esta dimensión incluye los aspectos relacionados con los servicios, la</p>	Servicio bibliotecarios	Servicio	Horarios (días y horas)
			Préstamos domiciliarios (tiempo)
			Uso de Base de datos en línea/actualizada
			Revistas

<p>infraestructura y el equipo que inciden en la formación de los estudiantes. Esta dimensión se establece con el fin de evaluar las condiciones y los servicios que prestan a los estudiantes. Los servicios, infraestructura y equipamiento considerados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios bibliotecarios. • Servicio de Cómputo y equipo. • Laboratorios. • Cafetería. 			Libros electrónicos	
			Hemeroteca	
			Servicio de fotocopiado	
			Atención por parte del personal	
			Oferta de cursos de capacitación/formación para el manejo electrónico del acervo	
			Eficiencia en el servicio/ Eficiencia en el servicio (cubre necesidades de los usuarios).	
	Recursos			Libros de “cabecera” o de texto o de base. (Bibliográficos)
				Condiciones de los libros, revistas, colecciones
				Personal capacitado
				Personal suficiente
				Instalaciones adecuadas, confortables/condiciones (Diversos espacios, ventilación, iluminación).
				Limpieza
	Servicio de Cómputo y equipo	Servicios		Horarios (días y horas)
				Oferta de cursos para el manejo del equipo
Oferta de cursos para el manejo de software				
Eficiencia en el servicio/ Eficiencia en el servicio (cubre necesidades de los usuarios).				
Atención del personal				
Recursos				Personal capacitado
				Personal suficiente
				Software adecuado y vigente
	Disponibilidad de			

			software (poder instalar software en computadoras personales).
			Salas de cómputo. Instalaciones adecuadas, confortables (Diversos espacios, ventilación, iluminación).
			Salas de cómputo. Estado de las computadoras
			Salas de cómputo. Cantidad de computadoras
			Salas de cómputo. Estado de las impresoras
			Salas de cómputo. Cantidad de las impresoras
			Salas de cómputo. Cantidad de impresiones permitidas por estudiante.
	Laboratorios	Recursos	Personal capacitado
			Personal suficiente
			Condiciones de seguridad
			Condiciones de las instalaciones (superficie, ventilación e iluminación).
			Equipo necesario
			Equipo suficiente
			Equipo actualizado
Cafetería	Servicio	Equipo eficiente	
		Insumos necesarios	
		Insumos suficientes	
		Horario (horas y días)	
		Menú/Carta (nutritivo, variedad)	
		Costo	
		Limpieza	
Atención al usuario por parte del personal			
Eficiencia en el servicio/ Eficiencia en el servicio (cubre			

		Recursos	necesidades de los usuarios).
			Personal suficiente
			Mobiliario adecuado
			Condiciones de las instalaciones (superficie, ventilación e iluminación).
			Condiciones de seguridad

Fuente. Elaboración propia con base en los documentos oficiales de la UABC.

Nivel Micro. Dimensión Elementos que afectan el proceso de enseñanza-aprendizaje

Descripción	Categoría	Indicador
<p>Esta dimensión está conformada por diferentes elementos que pueden incidir en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Se integra por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Características de los docentes. • Características de los grupos. • Condiciones materiales de las aulas. • Disciplina y respeto. • Comunicación horizontal y vertical. 	Valoración del programa o plan de estudios.	Importancia de la acreditación
	Características de los docentes de acuerdo con su perfil y experiencia docente.	Cumplimiento del perfil
		Experiencia en la(s) asignatura(s)
	Características de los grupos en relación con su tamaño, nivel académico e intereses profesionales.	Tamaño de grupos
		Nivel académico Homogéneos/heterogéneos
		Intereses profesionales Homogéneos/ heterogéneos
	Valoración de las condiciones materiales del aula.	Disponibilidad de aula
		Mobiliario adecuado (pizarrones, pupitres)
		Condiciones de las instalaciones (superficie, ventilación e iluminación).
		Equipo de cómputo (computadora y cañón)
		Condiciones del mobiliario (pizarrones, pupitres)
		Limpieza
	Valoración del clima del aula respecto a la disciplina, respeto y comunicación.	Disciplina/orden
		Respeto entre estudiantes
		Respeto entre maestro-estudiantes
		Comunicación de estudiante a estudiante (horizontal)
Comunicación entre autoridades y estudiantes (vertical)		
Comunicación entre docentes y estudiantes		

Fuente. Rueda, Luna, Canales y Leyva (2012).